



GESTION DES CONFLITS, DE L'AGRESSIVITÉ ET DE L'INCIVILITÉ

FORMATION À LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHO-SOCIAUX (RPS)

OBJECTIFS

-
- Etudier et comprendre les mécanismes constitutifs de la violence et de l'agressivité
 - Favoriser la verbalisation des émotions et difficultés dans le cadre de la pratique professionnelle
 - Savoir gérer et maîtriser les situations agressives au quotidien
 - Acquérir plus d'aisance et de savoir être dans l'exercice professionnel quotidien notamment afin d'éviter les conflits



Public

- Tout public.

Moyens permettant d'apprécier les résultats de la formation

- Fiche d'évaluation remise au stagiaire.
- NB : A la fin de la formation le stagiaire obtiendra une attestation de formation

Modalités et délais d'accès :

- Suivant planning sur demande et place disponible

Modalité d'évaluation

- Quiz de validation des acquis, jeux de rôles

Accessibilité PMR / PSH nous consulter

PROGRAMME DE FORMATION

-
- **Compréhension, prévention des situations et comportements agressifs. Différencier les concepts d'agressivité, de violence, d'incivilité.**
 - analyser au mieux le contexte des situations vécues :
 - Soit accueil client, gestion client mécontent, accueil difficile- (vendeur hôte de caisse, personnel des services après-vente, service commercial, phoning, déchetterie)
 - Soit par la triangulaire patients-usagers, soignants, accompagnants, (cabinets médicaux, structure médico sociale ou établissement de santé, accueil...)

PROGRAMME DE FORMATION

-
- identifier les facteurs de déclenchement et les mécanismes de l'agressivité,
 - identifier ses propres modes réactionnels, manifestation physique, psychique.
 - savoir mettre en œuvre un comportement adapté permettant de désamorcer un conflit (repérage des causes et réponses appropriées)
 - savoir réunir les conditions d'accueil permettant de désamorcer des situations difficiles, « compliquées »
 - prévenir et gérer l'agressivité au téléphone (accueil téléphonique)

PROGRAMME DE FORMATION

-
- Gérer les situations difficiles et les phases aiguës des conflits, connaître les techniques d'apaisement
 - adapter les comportements sur les retours d'expérience et situations rencontrées
 - gérer la phase aiguë d'un conflit
 - reconnaître et comprendre les comportements de certains usagers accueillis
 - conduite à tenir face aux usagers en crise
 - acquérir les techniques de gestion de son stress
 - travailler sur les attitudes corporelles favorisant une meilleure adaptation aux situations agressives.

Durée

- 7 heures

Méthodes mobilisées, moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

- Vidéo (film) , diaporama, quiz, support formateur, boîte à outils remise aux stagiaires
- Formation alliant théorie et mise en pratique

Matériel

- vidéo projecteur, paperboard

Tarif :

- Nous consulter

Prérequis pour suivre la formation

- Aucun

NOS COORDONNÉES



30 RUE ANDRÉ
MALRAUX, 69960
CORBAS



TÉLÉPHONE : 07 71 81 30 06



ADRESSE MAIL : QSE.START@GMAIL.COM

